



PREZES

URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

DELEGATURA UOKiK W GDAŃSKU

RGD.61- 13/11/MLM

Gdańsk, dnia 11 sierpnia 2011r.

DECYZJA NR RGD. 9/2011

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zmianami) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, PO UPRAWDOPODOBNIENIU, w toku postępowania wszczętego z urzędu, stosowania przez przedsiębiorcę Kolejowe Przedsiębiorstwo Turystyczno-Wypoczynkowe NATURA TOUR Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

I.1 Stosowaniu we wzorcu umownym pn. Warunki Uczestnictwa w Krajowych Imprezach Turystycznych postanowienia, o treści:

Reklamacja powinna być złożona w formie pisemnej niezwłocznie u wykonawcy usługi oraz u pilota lub rezydenta, a po powrocie powinna być złożona pisemnie w terminie 14 dni od zakończenia imprezy zgodnie z planem,

które jest niezgodne z art. 16 b ust. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późniejszymi zmianami), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

I.2 Stosowaniu we wzorcu umownym pn. Warunki Uczestnictwa w Krajowych Imprezach Turystycznych postanowienia, o treści:

Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej, względem każdego klienta,

które jest niezgodne z art. 11 b ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późniejszymi zmianami), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

I.3 Stosowaniu praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom, w zawieranych umowach o świadczenie usług turystycznych, rzetelnych i pełnych informacji dotyczących zakresu ubezpieczenia turystów oraz nazwy i adresu ubezpieczyciela, co jest sprzeczne z art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późniejszymi zmianami),

oraz PO ZOBOWIĄZANIU SIĘ przez przedsiębiorcę Kolejowe Przedsiębiorstwo TurystycznoWypoczynkowe NATURA TOUR Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, poprzez:

a) usunięcie ze stosowanego wzorca umownego kwestionowanych przez Prezesa UOKiK postanowień,

- b) wyeliminowanie z obrotu kwestionowanych przez Prezesa UOKiK postanowień poprzez aneksowanie już zawartych i wykonywanych umów,
 - c) wskazywania w zawieranych umowach o świadczenie usług turystycznych rodzaju i zakresu ubezpieczenia turystów oraz nazwy i adresu ubezpieczyciela oraz zmianę, w tym zakresie, umów będących w trakcie realizacji poprzez ich aneksowanie,
- nakłada się na przedsiębiorcę obowiązek wykonania zobowiązań, o których mowa w punktach a), b) i c) w terminie dwóch miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zmianami), stosownie do art. 33 ust. 6 ww. ustawy i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, nakłada się na przedsiębiorcę Kolejowe Przedsiębiorstwo TurystycznoWypoczynkowe NATURA TOUR Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku obowiązek przekazania, w terminie trzech miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, informacji potwierdzających wykonanie zobowiązań, o których mowa w punkcie I sentencji decyzji, tj:

- 1) nowych wzorców umownych niezawierających zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień wraz ze wskazaniem daty od której zaczęły one obowiązywać w obrocie,
- 2) dokumentów świadczących o przedstawieniu konsumentom propozycji zawarcia aneksów do umów będących w trakcie wykonywania poprzez eliminację z nich postanowień zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu,
- 3) dokumentów świadczących o przedstawieniu konsumentom, z którymi zawarte umowy o usługi turystyczne są w trakcie realizacji, informacji co do rodzaju i zakresu ubezpieczenia turystów oraz nazwy i adresu ubezpieczyciela.

UZASADNIENIE

W roku 2011 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej Prezesem UOKiK lub Prezesem Urzędu) przeprowadził badanie rynku usług turystycznych. W ramach tych działań Delegatura UOKiK w Gdańsku pozyskała, a następnie poddała analizie umowy oraz wzorce umowne stosowane w obrocie konsumenckim przez wybranych przedsiębiorców, działających na terenie jej właściwości miejscowej.

W toku badania Prezes Urzędu ustalił, iż przedsiębiorca Kolejowe Przedsiębiorstwo Turystyczno-Wypoczynkowe NATURA TOUR Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku (zwany dalej NATURA TOUR) narusza przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późniejszymi zmianami). W związku z powyższym, postanowieniem nr 113 z dnia 16 maja 2011r. – wszczęte zostało, z urzędu, postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę Kolejowe Przedsiębiorstwo Turystyczno-Wypoczynkowe NATURA TOUR Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, zdefiniowanej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) [zw. dalej także ustawą o ochronie [...], polegającej na:

I. Stosowaniu we wzorcu umownym pn. Warunki Uczestnictwa w Krajowych Imprezach Turystycznych postanowienia, o treści:

Reklamacja powinna być złożona w formie pisemnej niezwłocznie u wykonawcy usługi oraz u pilota lub rezydenta, a po powrocie powinna być złożona pisemnie w terminie 14 dni od zakończenia imprezy zgodnie z planem,

które jest niezgodne z art. 16 b ust. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późniejszymi zmianami), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie [...].

II. Stosowaniu we wzorcu umownym pn. Warunki Uczestnictwa w Krajowych Imprezach Turystycznych postanowienia, o treści:

Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej, względem każdego klienta,

które jest niezgodne z art. 11 b ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268, z późniejszymi zmianami), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie [...].

III. Stosowaniu praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom, w zawieranych umowach o świadczenie usług turystycznych, rzetelnych i pełnych informacji dotyczących zakresu oraz nazwy i adresu ubezpieczyciela, co jest sprzeczne z art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r. Nr 223 poz. 2268 z późniejszymi zmianami).

W toku postępowania Prezes Urzędu, postanowieniem nr 114 z dnia 16 maja 2011r., zaliczył w poczet dowodów część materiałów stanowiących akta sprawy prowadzonej pod sygnaturą RGD. 405-7/11/MLM, tj.: pismo przedsiębiorcy z dnia 4 marca 2011r., z załącznikami.

Przedsiębiorca pismem z dnia 13 czerwca 2011r. zobowiązał się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów i wnioskował o wydanie decyzji w oparciu o art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jednocześnie pismem z dnia 5 lipca 2011r. przedsiębiorca zobowiązał się do przedstawienia konsumentom, z którymi posiada zawarte umowy o świadczenie usług turystycznych propozycji ich zmiany.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Kolejowe Przedsiębiorstwo Turystyczno-Wypoczynkowe NATURA TOUR Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku, zarejestrowane jest w KRS pod nr: 0000155205. Przedsiębiorca został również wpisany do prowadzonego, przez Marszałka Województwa Pomorskiego, Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych, pod numerem 084. W zakresie działania przedsiębiorcy jest organizowanie imprez turystycznych. W kontaktach z klientami przedsiębiorca posługuje się projektami umów, które następnie konsumenci podpisują chcąc skorzystać z usług /oferty/ tego przedsiębiorcy.

We wzorcu umownym pn. Warunki Uczestnictwa w Krajowych Imprezach Turystycznych przedsiębiorca zawarł następujące postanowienia, o treści:

Reklamacja powinna być złożona w formie pisemnej niezwłocznie u wykonawcy usługi oraz u pilota lub rezydenta, a po powrocie powinna być złożona pisemnie w terminie 14 dni od zakończenia imprezy zgodnie z planem,

Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej, względem każdego klienta.

Ponadto, zgodnie z brzmieniem art. 14 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych umowa powinna określać m.in.: rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów oraz nazwę i adres ubezpieczyciela (art. 14 ust. 2 pkt 7).

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Możliwość rozstrzygnięcia przedmiotowej sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uzależniona jest od uprzedniego stwierdzenia, czy zagrożony został w niej interes publicznoprawny. Jeżeli przesłanka taka nie występuje, Prezes Urzędu nie jest upoważniony do realizacji zasadniczego celu ustawy, którym, zgodnie z zapisem art. 1 ust. 1, jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

W ocenie Prezesa UOKiK rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się i dotyczy ochrony interesu szerszej grupy konsumentów, którzy są lub mogą być klientami skarżonego przedsiębiorcy. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Kolejowe Przedsiębiorstwo Turystyczno-Wypoczynkowe NATURA TOUR Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym, pod pojęciem tym rozumie się m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Ustawa z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz. U. z 2010r. Nr 220, poz. 1447) w art. 4 stanowi, m.in. że przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.

Skarżonemu przedsiębiorcy postawiono zarzut naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis art. 24 ust. 1 stanowi, że zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z ust. 2 tego przepisu za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uznaje się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy, w tym naruszenie obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (art. 24 ust. 2 pkt 2).

Aby działania przedsiębiorcy mogły zostać uznane za sprzeczne z powołanym wyżej przepisem art. 24 ustawy antymonopolowej, należy wykazać, że spełniają one łącznie następujące przesłanki:

- ujawniają się w obrocie konsumenckim, a więc dotyczą relacji przedsiębiorca-konsument,
- stanowią działanie bezprawne,
- naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie [...] i art. 22¹ Kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. W niniejszej sprawie fakt zawierania umów o usługi turystyczne z konsumentami pozostaje poza sporem, co przesądza o uznaniu, iż pierwsza z ww. przesłanek jest spełniona.

Co do drugiej przesłanki, tj. bezprawności, rozumianej jako działanie sprzeczne z przepisami prawa podnieść należy, iż przedsiębiorcy postawiony został zarzut naruszenia art. 24 ust 1 i ust. 2 pkt 1 i pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegający na stosowaniu w umowach zawieranych z konsumentami postanowień wzorca umowy, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu

postępowania cywilnego, a także naruszenie obowiązku udzielenie konsumentom rzetelnej i pełnej informacji.

I. Przedsiębiorcy postawiono zarzut stosowania we wzorcu umownym pn. Warunki Uczestnictwa w Krajowych Imprezach Turystycznych postanowienia, o treści:

Reklamacja powinna być złożona w formie pisemnej niezwłocznie u wykonawcy usługi oraz u pilota lub rezydenta, a po powrocie powinna być złożona pisemnie w terminie 14 dni od zakończenia imprezy zgodnie z planem,

które jest niezgodne z art. 16 b ust. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późniejszymi zmianami), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie [...].

Zgodnie z treścią art. 16 b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdzi wadliwe wykonanie umowy może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybień w sposobie wykonania umowy, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy.

Tymczasem przedsiębiorca w stosowanych wzorcach umownych przewidział jedynie, 14- dniowy termin na wniesienie reklamacji, od dnia zakończenia imprezy zgodnie z planem. Nie ulega więc wątpliwości, że NATURA TOUR odmiennie niż to zostało przewidziane w przepisach prawnych określił bezprawnie znacznie krótszy termin na złożenie reklamacji, co niewątpliwie, bezzasadnie, ogranicza prawa klientów/konsumentów.

W przedmiotowej sprawie przyjąć należy, że oferta handlowa przedsiębiorcy, kierowa jest do niedookreślonej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawierają umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą, są to więc konsumenci przeciętni, którzy chociaż potrafią zrozumieć kierowane do nich informacje oraz podjąć, w oparciu o ten przekaz, świadomą decyzję co do oferty przedsiębiorcy, nie posiadają jednak wiedzy specjalistycznej w tym przedmiocie i często nie znają pełni swoich praw. Stąd też należyte poinformowanie klientów przez przedsiębiorcę o ich prawach jest bardzo istotne, natomiast zignorowanie tego obowiązku uznać należy, za działanie bezprawne, co w konsekwencji może prowadzić do rażącego/istotnego naruszenia interesów konsumentów/kontrahentów NATURA TOUR.

Ponieważ oferta imprez turystycznych kierowana jest, przez NATURA TOUR, do nieograniczonej liczby kontrahentów/potencjalnych klientów, w tym i konsumentów uznać należy, że w tej sprawie mamy do czynienia nie z sumą indywidualnych ale ze zbiorowym interesem konsumentów.

II. Drugi zarzut związany jest ze stosowaniem we wzorcu umownym pn. Warunki Uczestnictwa w Krajowych Imprezach Turystycznych postanowienia, o treści:

Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej, względem każdego klienta,

które jest niezgodne z art. 11 b ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późniejszymi zmianami), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie [...].

W art. 11 b ustawy o usługach turystycznych ustawodawca określił warunki ograniczenia odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi. Przepis ten przewiduje także, że odpowiedzialność przedsiębiorcy może zostać ograniczona do dwukrotności ceny imprezy z jednoczesnym zastrzeżeniem, że ograniczenie to nie może dotyczyć szkód na osobie (ust. 4 art. 11 b). Natomiast we wzorce stosowanym przez NATURA TOUR przedsiębiorca całkowicie pominął tę informację, co jednocześnie skutkować może bezprawnym ograniczeniem odpowiedzialności, nawet jeśli na skutek nierzetelnego wykonania umowy przez organizatora konsument dozna szkód na osobie.

Należy przy tym wskazać, że - co do zasady - przepisy ustawy o usługach turystycznych nie przewidują prawa organizatora turystyki do jakiegokolwiek ograniczenia własnej odpowiedzialności względem

klienta/konsumenta za wykonanie zawartej umowy, chyba że wystąpią zdarzenia lub sytuacje wskazane w tej ustawie i na warunkach tam określonych. Każda więc próba zmiany, czy pominięcie istotnych informacji dot. praw klientów, może niewątpliwie doprowadzić do naruszenia interesów konsumentów.

Jak zaznaczono wcześniej oferta przedsiębiorcy, kierowana jest do nieokreślonej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawierają umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą, czyli konsumentów przeciętnych, którzy wprawdzie potrafią zrozumieć przedstawiane im informacje, jednak najczęściej nie posiadają wiedzy specjalistycznej w tym przedmiocie i często nie znają pełni swoich praw. Konsumentom działając w pełnym zaufaniu do przedsiębiorcy, często, na skutek ignorancji i bezprawnych działań przedsiębiorcy, pozbawieni zostają możliwości egzekwowania swoich praw. Zdaniem Prezesa Urzędu skoro oferta imprez turystycznych kierowana jest, przez NATURA TOUR, do nieograniczonej liczby kontrahentów/potencjalnych klientów, w tym i konsumentów przyjąć należy, że w sprawie mamy do czynienia nie z sumą indywidualnych ale ze zbiorowym interesem konsumentów, który został naruszony przez działania przedsiębiorcy.

III. Trzeci zarzut dotyczy stosowania praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom, w stosowanych umowach o świadczenie usług turystycznych, rzetelnych i pełnych informacji dotyczących zakresu oraz nazwy i adresu ubezpieczyciela, co jest sprzeczne z art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r. nr 223, poz. 2268 z późniejszymi zmianami).

W art. 14 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych określono zakres informacji, które powinna zawierać umowa o świadczenie usług turystycznych. Jednocześnie w pkt 7 tego przepisu wskazano, że umowa powinna informować kontrahenta przedsiębiorcy, w tym i konsumenta o rodzaju i zakresie ubezpieczenia turystów oraz zawierać nazwę i adres ubezpieczyciela.

Na podstawie umów przekazanych przez NATURA TOUR, w trakcie prowadzonego wstępnie postępowania wyjaśniającego ustalono, że przedsiębiorca na formularzu ZgłoszenieUmowa określa jedynie rodzaj ubezpieczenia tj. NNW (ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwego wypadku), a w Warunkach Uczestnictwa, które stanowią integralną część

imprezy zawarł informacje, że Organizator zawarł na rzecz osób uczestniczących w imprezach turystycznych przez niego organizowanych umowy ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków oraz kosztów leczenia. Ubezpieczenie obejmuje koszty leczenia oraz koszty następstw nieszczęśliwych wypadków zgodnie z aktualną polisą (pkt X 1 i 2).

W umowie brak jest natomiast jakichkolwiek informacji wskazujących na nazwę i dane adresowe ubezpieczyciela, a także określających rzetelnie zakres ubezpieczenia, którym objęcie zostaną konsumenci/uczestnicy imprez turystycznych, organizowanych przez NATURA TOUR.

Oferta handlowa przedsiębiorcy, kierowana jest do nieokreślonej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawierają umowę w innym celu, niż prowadzenie działalności gospodarczej. Konsumentom nie posiadają najczęściej wiedzy specjalistycznej w danym przedmiocie i często nie znają pełni swoich praw, dlatego też udzielenie im rzetelnych i pełnych informacji przez profesjonalnego przedsiębiorcę, jest jego podstawowym zadaniem. Zignorowanie natomiast tego obowiązku uznać należy za działanie bezprawne i naruszające obowiązek informacyjny, co w konsekwencji może prowadzić do istotnego naruszenia interesów konsumentów/kontrahentów przedsiębiorcy.

W ocenie Prezesa Urzędu, stan faktyczny sprawy wskazuje, że przedsiębiorca niedopełniając warunków określonych w art. 14 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, w zakresie opisanym wyżej, naruszył obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji dotyczącej warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych oferowanych przez NATURA TOUR.

Stosownie do art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie

uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 tej ustawy, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie [...], a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes UOKiK może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań, a stosownie do art. 28 ust. 2 ww. ustawy – może też określić termin ich wykonania.

Z kolei, odpowiednio do art. 28 ust. 3 ww. ustawy, w decyzji, o której mowa w ust. 1 tego artykułu, Prezes UOKiK nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Jak wykazano wcześniej, w okolicznościach przedmiotowej sprawy zostało uprawdopodobnione, że NATURA TOUR stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, określone w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie [...]. Jednocześnie przedsiębiorca zobowiązał się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, poprzez przedstawienie stronom umów, będących konsumentami, propozycji zawarcia aneksów do umów oraz dokonania zmian stosowanych wzorców umownych. W nowych wzorcach umownych postanowienie o treści: Reklamacja powinna być złożona w formie pisemnej niezwłocznie u wykonawcy usługi oraz u pilota lub rezydenta, a po powrocie powinna być złożona pisemnie w terminie 14 dni od zakończenia imprezy zgodnie z planem, według deklaracji przedsiębiorcy, ma zostać dostosowane do przepisu ustawy o usługach turystycznych i otrzymać brzmienie: Reklamacja powinna być złożona w formie pisemnej niezwłocznie u wykonawcy usługi oraz u Organizatora. Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w zd. 1, Klient może złożyć Organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybień w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy.

Natomiast postanowienie, o treści: Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej, względem każdego klienta, ma otrzymać brzmienie: Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej, względem każdego klienta. Ograniczenie, o którym mowa w zd. 1 nie dotyczy szkód na osobie.

Ponadto przedsiębiorca zobowiązał się do bezwzględnego, wyraźnego wskazania w stosowanych umowach o świadczenie usług turystycznych rodzaju i zakresu ubezpieczenia turystów oraz nazwy i adresu ubezpieczyciela.

W ocenie Prezesa Urzędu podjęte zobowiązanie w sposób wystarczający zabezpiecza i chroni interesy konsumentów.

Biorąc pod uwagę wymienione okoliczności orzeczono, jak w punkcie I sentencji. Ponadto, organ antymonopolowy, w oparciu o zapis art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie [...] wyznaczył termin przekazania informacji o wykonaniu zobowiązania w terminie trzech miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji. Mając to na uwadze orzeczono, jak w punkcie II sentencji.

Stosownie do treści art. 81 ust 1 ustawy o ochronie [...], w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.

Otrzymuje:

KPT-W NATURA TOUR Sp. z o.o.
reprezentowana przez